



A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA AS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO NA POUSADA RAI DO SOL

Steven Wagner Sanchez¹

RESUMO

Na atualidade, a inovação de tecnologias ampliou o alcance das informações, em especial via internet, que possibilita aos usuários a se informarem e posteriormente transmitirem essas informações e assim possibilitem agilizar a comunicação. A segurança na informação é implementada baseando-se na aplicação de regras que controlem o acesso aos dados e recursos que são trafegados através da rede; isto é, define-se o que é e o que não é permitido em termos de segurança, durante a operação de um dado aplicativo ou recurso da rede, através da definição do nível de acesso autorizado para os usuários que se utilizam do sistema de informação de dados. Nesta perspectiva, a ampliação da comunicação e o acesso à informação aparece, igualmente, como uma base impulsionadora aos empreendedores. O presente estudo tem a finalidade de analisar a importância de um sistema de informação para as empresas. Para tanto, como local de estudo, foi escolhido de forma intencional, uma empresa do setor turístico localizado no município de Aracaju, Estado de Sergipe, a Pousada Raio do Sol. Teve como método de pesquisa um estudo de caso, sendo descritivo, utilizando como técnica de coleta de dados uma entrevista com o gerente da organização. A partir da pesquisa realizada, fora possível constatar que a empresa não possui um sistema de informações seguro, onde grande parte dos dados é feito manualmente.

Palavras-Chave: Pousada Raio do Sol. Turismo. Sistema de Informação.

¹ Graduado em Turismo pela Faculdade Estácio FASE; Pós-graduando em Gestão de Empreendimentos Turísticos pela Universidade Federal de Sergipe – UFS. E-mail: <steven.tur@hotmail.com>.

INTRODUÇÃO

O presente estudo possui como temática “A importância de um sistema de informações para as organizações: um estudo de caso na Pousada Raio do Sol”. O turismo constitui uma prática onde a informação é uma peça chave para o desempenho dos negócios. A realização de modernas tecnologias acabou com as restrições em meio a promoção e distribuição do turismo. Com isso, uma informação na internet possibilita os usuários a se informarem e posteriormente realizem suas reservas.

Nesta perspectiva, o desenvolvimento da tecnologia possibilitou o desenvolvimento das empresas bem como da concorrência, derivada da ampliação da comunicação e o acesso à informação. Sendo assim, a tecnologia aparece igualmente como uma base impulsionadora e essencial para a mudança nos serviços. O campo do turismo, relacionando a prestação de serviços, está submetido a mudanças tecnológicas que permitem modos mais simples e céleres de realizar negócios, aumentando a globalização e a competição.

Diante deste contexto, o objetivo principal deste estudo é identificar a importância de um sistema de informação para as organizações, através de um estudo de caso na Pousada Raio do Sol em Aracaju/Se. E como objetivos específicos procurou-se analisar a relação da atividade turística com os sistemas de informações e analisar a importância do sistema de informações para as organizações.

O interesse nesta temática surgiu do fato de que tem sido clara a verificação de que a informação constitui uma questão imprescindível na busca do turista no processo de deliberação por um destino, e simboliza uma das ferramentas essenciais do produto turístico. Diante deste contexto, era indispensável realizar um estudo de caso com a empresa Pousada Raio do Sol, para que fosse possível verificar se o sistema de informações utilizado pela empresa está correto, e se apresenta benefícios a esta.

1. A RELAÇÃO DA ATIVIDADE TURÍSTICA COM OS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

No momento em que decidem viajar, antes de saírem para o seu destino, os turistas buscam conseguir a maior quantidade de dados possíveis e dos mais diversos, como dados sobre pontos turísticos, pontos de táxi, hotéis, entre outros, contudo, ao chegar ao ambiente selecionada para viagem, este almejam ter mais conhecimento.

Neste sentido, é possível conceituar turismo como:

A atividade que as pessoas realizam durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do de suas moradias habitual, por um período de tempo continuo inferior a um ano, com fins de lazer, por negócios ou outros motivos, não relacionados com o exercício de uma atividade remunerada no lugar visitado (DIAS, 2002, p. 24).

Na atualidade, o turismo é uma atividade importante para a economia e a preservação da cultura de um país, pois movimenta direta e indiretamente o consumo de produtos e a utilização de diversos serviços, em função do deslocamento das pessoas por várias localidades em todo o mundo. Com isso, torna-se uma atividade solidificada e que atrai o interesse de investidores e do poder público (BARRETO, 2013).

Para que sejam respondidos os seus questionamentos é indispensável a organização e o planejamento dos dados que serão transmitidos de forma eficiente e rápido, deste modo, estes se verão mais seguros se aproveitarem da melhor forma a cidade que estão viajando.

Sendo assim, é possível constatar o quanto a informação e o turismo são dois setores que se encontram fortemente interligados, já que a informação é elemento essencial em qualquer espaço onde exista experiência e manifestações humanas (CAVALCANTE; DIAS, 2001).

Na concepção de Lucca Filho (2005, p.13) “(...) a informação tem extrema importância no setor turístico, para as suas atividades de distribuição e para a tomada de decisão de visitantes. A informação sobre localidades pode colaborar na opção de retorno do turista à cidade”.

Os profissionais do âmbito turístico são auxiliados das mais diversas formas pelo sistema de informação, com a utilização de instrumentos de análise, administração, utilização, armazenamento, recolha e exibição de informações. Além disso, o uso do sistema de informação colaborará para aprimorar os serviços atribuídos no mercado turístico, já que com o seu uso reduzirá os empecilhos entre o usuário e a informação, simplificando deste modo a sua decisão.

De acordo com Mota e Anjos (2012) a elevada competitividade do mercado em turismo gerou maior exigência na qualidade em serviços e maior nível de qualificação das pessoas.

2 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES

2.1 Sistemas de informações

Torres (2015) define a informação como a junção de dados que combinados se organizam a fim de fornecer determinada definição ao sistema completo.

Na administração organizacional, a informação é de grande importância como ativo permanente da empresa; deve ser considerada na estrutura do sistema de segurança e claramente estabelecida por uma classificação no controle de informações para que futuramente sejam acessadas, evitando a invasão por pessoas não autorizadas (COSTA et al., 2012, p 79).

De acordo com Costa et al., (2012) com o progresso tecnológico e o grande fluxo de dados, as empresas estão investindo cada vez mais na área de Tecnologia da Informação (TI), a fim de garantir a proteção dos dados e maior disponibilidade de recursos que fornecem armazenamento, gerenciamento e segurança de informações.

Um sistema de informação de dados pode ser considerado seguro quando garante o cumprimento dessa política, que deve incluir regras detalhadas definindo como os recursos oferecidos pela rede devem ser manipulados (KUROSE; ROSS, 2003).

Para haver troca de informações é necessário que existam Redes de comunicação, e elas são classificadas em dois tipos de acordo com sua estrutura

sendo estas: física (equipamentos) e lógica (*Software*, protocolos) e estes permite que dois ou mais computadores ou redes Pan(poucos metros), Lan (Com 10 Km no Máximo), Man (Área em uma mesma cidade) e *Wan* (Longa distância geograficamente distribuída em estados ou países) possam trocar informações das mais variadas entre si (COSTA et al., 2012).

Quando nos conectamos a um computador nos ligamos a uma rede, o que nos possibilita ter acesso às informações presentes no disco rígido de outros computadores presente nesta rede assim permitindo uma troca maior de informações possíveis para acesso através daquele computador que é chamado servidor (OLIVEIRA, 2009).

Em resumo, rede de computadores nada mais é do que dois ou mais computadores interligados para permitir uma troca de informações entre si. Essas redes de computadores de pequeno porte possibilitam um aumento da capacidade de processamento à medida que a demanda cresce, ao contrário dos grandes mainframes, onde a sobrecarga só poderia ser solucionada com a substituição do mesmo por um mainframe de maior capacidade, a um custo geralmente muito elevado (KUROSE; ROSS, 2003).

A popularização da internet e das redes sociais propiciou a circulação de muito mais informações, tanto organizacionais quanto pessoais, pela rede e com isso aumentou a quantidade de acessos não autorizados dessas informações.

Com a ampliação das possibilidades de melhor se comunicar adquirindo ou transmitindo informações, essas informações foram sendo distribuídas em diversos locais, muitas vezes o dono da informação não sabe onde realmente, suas informações estão guardadas, e o mais importante, se essas informações estão protegidas.

O desenvolvimento da tecnologia de informação está acarretando um impacto essencial e intenso na forma como as viagens e os serviços secundários a este são divulgados, entregues, comercializados, distribuídos, puramente em razão de que o comércio verdadeiro por trás das viagens seria a informação (VASSOS, 1998).

No julgamento de Fernandes e Sousa (2007, p. 107) “na era da sociedade da informação, as tecnologias e sistemas de informação têm assumido um papel determinante no desenvolvimento e sucesso das organizações em geral”. Através

destas tecnologias o campo turístico torna-se cada vez mais concorrente, já que estes recursos tecnológicos possibilitam outros intercâmbios com os turistas e com a sociedade em geral.

As modernas tecnologias de comunicação e informação apresentam a probabilidade de versar em um mesmo embasamento informático, as imagens, os gráficos, os dados, os textos, o som e igualmente acabar com a distância, elaborando uma outra dimensão espacial.

As modernas tecnologias de comunicação e informação, conforme julgamento de Bianchetti (2001, p. 33) “oferecem a possibilidade de tratar num mesmo suporte informático o som, os textos, os dados, os gráficos, as imagens e também suprimir a distância, criando um novo dimensionamento espacial”.

Por meio da utilização dos instrumentos apropriados o sistema de informação permite um embasamento tecnológico, ampliam a concorrência das empresas além disso sua sobrevivência (RAMOS, 2010).

2.2 A SEGURANÇA NA INFORMAÇÃO

A segurança da informação preocupa-se com os aspectos tecnológicos, no sentido em garantir a proteção na interação entre os usuários e os sistemas dos instrumentos que dispõe para se comunicar ou adquirir conhecimento.

Essa ciência apresenta sugestões de atitudes que devem ser adotadas a fim de se adquirir confidencialidade quando o conhecimento se encontra a disposição unicamente aos indivíduos que possuem permissão; integridade quando a informação não é extinta ou adúltera e a sistematização tem um performance correta e a disponibilidade para que os serviços/recursos do sistema se encontram disponíveis sempre que forem necessários (ABNT, 2006).

Em um evento onde está ocorrendo a prática de segurança da informação identifica-se o estado de sistema, serviço, ou rede, indicando uma possível violação da política de segurança da informação ou falha de controles, ou uma situação previamente desconhecida que possa ser relevante para a segurança da informação (COSTA et al., 2012).

A informação estará mais bem protegida quando os requisitos de proteção forem definidos, levando-se em consideração o valor da informação e a implementação desses requisitos se der de forma a preservar o equilíbrio entre os pilares tecnologia, pessoas e processos (CÔRTE, 2014, p.164).

Vale ressaltar que os riscos à segurança da informação são reais podem causar prejuízos as organizações por isso é importante além de manter antivírus, anti *spyware*, anti *malware*, sempre atualizados, capacitar as pessoas não fornecerem a ninguém informações pessoais ou da empresa, além de identificar a vulnerabilidade e ameaças para se prevenir contra potenciais ataques de *hackers*.

De acordo com Moreira e Santos (2013, p. 16-18) algumas atitudes devem ser adotadas para manter as informações protegidas dos ataques, tais como:

- Utilização senhas diferentes e seguras para cada sítio ou serviço utilizado; Evitar a instalação de *softwares* oriundo de fontes não confiáveis;
- Conservar os sistemas atualizados, principalmente os antivírus; Não conectar pen drives e outros meios de armazenamento de terceiros;
- Evitar acesso a sites de procedência duvidosa; Resguardar os arquivos pessoais em HDs, pen drives e outros dispositivos de armazenamento usando soluções que impeçam que seus arquivos caiam em mãos erradas mesmo que o dispositivo eletrônico seja perdido ou mesmo roubado;
- Evitar cliques em links duvidosos como aqueles recebidos por e-mail ou vistos em sites como os de redes sociais;
- Não salvar senhas de acesso em navegadores;
- Atentar para incidentes e denunciar consecutivamente sempre que receber mensagens de alertas de vírus ou malware em qualquer computador, pedidos e solicitações suspeitas de informações de pessoas, empresas ou órgãos governamentais, registrar formalmente fatos e comunicar aos superiores para que sejam tomadas as providências.

Tanto as pessoas individualmente, quanto as organizações devem se preocupar em resguardar suas informações de valor. O primordial é não se expor aos riscos e, evitando assim perdas elevadas de dados. Um fator extremamente importante é proteger informações através de política de segurança consistente, compatível com o valor estratégico dos ativos informacionais (CÔRTE, 2014).

De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 27001-2006 é recomendável que procedimentos de política de segurança na informação sejam adotadas, e que haja o controle desses procedimentos através da implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação – SGSI, que estabelece políticas globais, referentes à proteção contra riscos ao Sistema de Informação, garantindo os critérios básicos de segurança de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

3. ESTUDO DE CASO

O uso do sistema de informações tecnológicas nas empresas simplifica o vínculo em meio ao cliente e a empresa turística, colaborando para a elevação e a especialização do serviço turístico. Da mesma forma que os outros campos da economia, o turismo necessitará amoldar-se a nova era digital de modo a conservar sua concorrência no mercado.

A tendência é que cada vez mais seja utilizada as modernas tecnologias por mais indivíduos e por mais espaços, bem como uma maior designação da força de trabalho para lidar com tais tecnologias, sempre levando em conta a realização de serviços ágeis e úteis.

3.1 BREVE HISTÓRICO DA EMPRESA

Tomando como base as informações disponibilizadas da empresa objeto de estudo, a Pousada Raio de Sol teve sua fundação em fevereiro de 1999 na cidade de Aracaju/SE, localizada na Rua Niceu Dantas, esquina com François Hoald, 89, próximo ao aeroporto Santa Maria, e se encontra bem próxima do principal cartão postal de Aracaju – a orla de Atalaia

O estabelecimento destina-se exclusivamente à atividade hoteleira, sendo uma pousada que conta com 60 apartamentos, onde atualmente conta com um quadro reduzido de funcionários, um total de treze, distribuídos em setores como: recepção, copa, governança e serviços gerais.

3.2 DEFINIÇÃO GERAL DO NEGÓCIO

A Pousada Raio do Sol corresponde a uma pousada de pequeno porte enquadrada no simples nacional, uma micro empresa, firma individual, onde esta aderida ao simples, na prestação de serviço de hotelaria.

3.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO UTILIZADOS

O sistema de informação utilizado para o processamento de transações e comércio eletrônico, para decisão e informações gerenciais, é de apenas um sistema operacional, que é o SGH, o sistema de gerenciamento hoteleiro, onde este faz toda a movimentação da empresa, desde o controle de estoque, até o controle financeiro, desenvolvido exclusivamente para rede hoteleira.

Este sistema de informação ao turista permite vincular diferentes sistemas que são imprescindíveis a prática turista, a exemplo, de sistemas que permitem planejamento de viagens, fidelização de clientes, distribuição, voos, alojamentos, dentre outros. Tais sistemas tem em comum a gestão da informação turística, fato que possibilita compreender ser imprescindível a prática turística. Com isso, entende-se que a informação é o alimento da economia vinculado com este campo econômico (RAMOS, 2010).

Neste contexto, a informação é principalmente essencial para dar visibilidade, viabilidade, aproximação e movimentação a todos os componentes. Tendo em vista que o turismo igualmente se distribui através dos territórios no mundo, através das políticas locais para atrair visitantes ou como efeito dos deslocamentos dos estimulados, automáticos ou viajantes.

Tornou-se a tecnologia um componente essencial para que o campo trabalhe de modo eficaz, eficiente, qualificada e concorrente e para que os turistas, isto é, os usuários, tenham seus desejos e necessidades acatados e os administradores da atividade venham a arquitetar baseando-se em dados seguros (BRASIL, 2007).

3.4 DIRETRIZES DE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

Não há na empresa analisada uma aplicação neste sentido, de diretrizes de políticas de privacidade, tendo em vista que eles possuem o sistema de internet, liberado para todos os funcionários, através do Wi-fi. Além disso, eles não trabalham com qualquer política de privacidade, porque todos estão liberados para acessar o que desejar.

Compreende o gerente entrevistado que esta questão constitui um erro, tendo em vista que estes deveriam trabalhar com algum sistema de bloqueio, o que existe verdadeiramente como privacidade no sistema da empresa é um sistema de firewall.

O estabelecimento de normas de atualização e acesso dos conteúdos, compreendendo o atendimento de condições de qualidade e de perfis organizacionais durante o tempo, são componentes que alimentam o sistema de informação.

Particularidades imprescindíveis a averiguar são, por um lado, o valor do sistema para a programação do setor, no momento em que pode direcionar táticas de ocupação do local e estabelecimento de rotas turísticas apropriadas para cada turista, por outro, a elaboração de outros serviços online mais protegidos e de simples uso.

Deve envolver o sistema desenvolvido na empresa diversos sistemas de informações, abertos por meio de plataformas tecnológicas e interligados a um regime de informação para o turismo (FERNANDES; SOUZA, 2007).

A privacidade da informação pode ser aplicada individualmente ou por empresas e diversos setores contribuindo com o sigilo social e evitando prejuízos. Tornar a informação privada depende principalmente na identificação das vulnerabilidades e ameaças.

3.5 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O sistema de informação instalado na empresa para proteger o seu sistema e a rede interna da atuação externa é o *firewall*. Isso porque, há um tempo atrás houve um ataque *hacker*, onde ocorreu um bloqueio do servidor, com ameaça e pedido de resgate para ser pago em bitcoins, mas conseguiram reverter a situação, isolando o ataque, onde formataram o sistema e fizeram a reimplantação da parte de segurança.

Com isso atualmente, eles trabalham com servidor virtualizado, criptografado, e com sistema de *firewall* para invasão externa. O desenvolvedor do sistema e que o administra é a *Update* soluções, que possui suporte constante com monitoramento imediato do sistema de *firewall* desde o sigilo interno, como a invasão externa.

4. METODOLOGIA

Segundo entendimento de Rodrigues (2007, p. 2), a metodologia científica “É um conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular

e resolver problemas de aquisição objetiva do conhecimento, de uma maneira sistemática”.

Quanto aos objetivos do estudo, a pesquisa pode ser classificada como qualitativa, que é “caracterizada pela descrição, compreensão e interpretação de fatos e fenômenos” (MARTINS; THEÓPHILO, 2008, p. 11). Isso porque foi investigado quais os sistemas de informações utilizados pela empresa pesquisada e sua importância para esta.

Quanto à modalidade de pesquisa será descritiva, já que a finalidade é de narrar às peculiaridades de uma coletividade, de um acontecimento ou de um experimento (RODRIGUES, 2007).

O método de pesquisa adotado nesta pesquisa foi o estudo de caso, que de acordo com Yin (2015) é uma investigação empírica, um procedimento que envolve tudo, procedimentos de coleta de dados, planejamento e exame das informações. Optou-se por este procedimento em razão da sua importância para um maior entendimento dos resultados. A ideia assegurada por Yin (2015, p. 35), ao dispor que a “importância do estudo de caso como estratégia de pesquisa representa uma das maneiras de se investigar um tópico empírico seguindo-se de um conjunto de procedimentos pré-especificados”.

Nesta pesquisa, o estudo de caso é único, que de acordo com Yin (2015) representa o caso decisivo para avaliar uma teoria bem estabelecida, tanto para confirmá-la, quanto para contestá-la, ou ainda para ampliar a teoria, que seria a situação deste estudo, tendo em vista que se busca aqui afirmar que é indispensável o uso do sistema de informações para dinamizar o setor turístico.

O estudo de caso único tem o enfoque incorporado, onde o caso examinado a partir de distintas unidades ou níveis de análise que podem ser setores distintos de uma certa instituição, neste caso o setor turístico (YIN, 2015).

As fontes de evidência empregadas neste estudo foram bibliográficas, através de autores e sites que trataram da questão examinada neste estudo. Por tratar-se de um estudo de caso, que segundo Yin (2015, p. 2) permite “considerar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real”.

Como técnica de coleta de dados foi feita uma entrevista com o gerente da pousada sobre os principais pontos da pesquisa: Histórico da empresa; Definição do

Negócio; Sistema de Informações Utilizados; Diretrizes de Política de Privacidade e Segurança de Informação.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com a informação apresentada pelo gerente, a pousada tem uma grande importância na promoção do mercado turístico, onde a sua média de ocupação diária, nos meses de maior atividade turística da região, varia entre 70 a 90%, sendo uma boa ocupação mediante a crise que todo o país ultrapassa neste momento.

Sobre o sistema de informação e as tecnologias utilizadas pela empresa, estas ajudam de forma positiva no crescimento da mesma, tendo em vista que estes utilizam várias ferramentas de informação em especial a distribuição por via eletrônica através do *Facebook*, *Instagram*, *WhatsApp* e *TripAdvisor*. Com estes suportes os seus diversos clientes podem fazer avaliações constantes, além disso é possível fazer reclamações, reservas e elogios.

Nessa perspectiva, a avaliação do cliente é o fator tendencial – um “julgamento feito sobre os olhares dos turistas”, que remetem a uma referência importante, fomentando as qualidades que lhes têm sido apresentadas, as facilidades ou possibilidade encontradas, ou a pressuposição de um ambiente comercial informado, interessado e envolvido com setor (FREIRE, 2015).

Atualmente, em razão destes imprescindíveis instrumentos, há uma agilidade em relação as respostas na verificação de reservas e valores, onde estes trabalham com duas agências por meio da internet, que seria a Decolar e o Booking.

Não obstante, essas ferramentas seus possíveis usuários podem fazer pesquisa, bem como visualizarem a impressão dos outros clientes, através da própria página do facebook, que seria a: <https://www.facebook.com/pousadaraiodesolaju/>.

O desenvolvimento do campo turístico, no entendimento de Akehurst (2009), vincula-se com a utilização das tecnologias de informação e com as possibilidades de relação com diferentes empresas permitida pela utilização da internet.

Os sistemas de distribuição pela Internet (IDS), ao permitirem o acesso directo entre turistas e fornecedores, criaram as condições

para novas oportunidades de negócio, as quais permitem reservar e comprar electronicamente passagens aéreas, alugar automóveis, reservar alojamentos e viagens em cruzeiros, por profissionais da área do Turismo ou por turistas, sendo o próprio o *booker*, através de um canal directo (RAMOS, 2010, p. 110).

Além dos instrumentos empregados previamente, a empresa conta com um sistema de informação manual (conforme o Anexo), que seria um livro denominado de livro de ocorrências, este livro igualmente possui um enorme valor nas deliberações gerenciais da empresa, tendo em vista que nele é escrito tudo que acontece no interior da organização nos turnos, desde a ocupação dos apartamentos no dia a dia, bem como o julgamento e reclamação de seus usuários.

Segundo o gerente, este seria o instrumento mais visualizado pela administração dentro da empresa, o mesmo possui uma enorme importância, já que a convite realizado pelos seus funcionários a clientela a escrever nele o que mais lhe agradou ou e o que não lhe agradou dentro da pousada, dentre outras situações.

Em relação a seus empregados, não existe ainda na empresa uma cultura de oferecer uma qualificação a estes, já que estes procuram indivíduos habilitados a desempenharem as funções que a empresa necessita dentro de um padrão de qualidade que a hotelaria demanda atualmente.

Compreende-se que há uma grande possibilidade de ocorrer um erro humano que Braga (2011, p. 3) define como sendo:

[...] todo comportamento inseguro, seja ele um ato contínuo ou fruto de um momento de distração, que pode ser usado por um atacante para que este consiga comprometer um sistema. O grande problema com o erro humano é que ele não pode ser completamente corrigido, apenas mitigado [...], afinal nenhuma pessoa é perfeita e nenhum treinamento pode mudar isso.

E é exatamente o comportamento falho do ser humano que expõe as informações as ameaças de acordo com as ações em potenciais que encontrará o caminho de menor resistência, ou seja, vulnerável.

Por fim, confirmou que não existe um sistema de segurança, e para este isso seria um erro.

Conforme visualizado no conteúdo deste trabalho, o sistema de informação adequado a empresa colaboraria de forma bastante expressiva com qualquer âmbito empresarial, em especial o setor turístico, tendo em vista que todas essas informações poderiam ser atualizadas, transformadas do modo mais seguro e rápido possível,

sendo ainda admitido a sua disponibilização através da internet, onde igualmente colaboraria na redução de gastos materiais que na situação em apreço não seria preciso mais a disponibilização do livro de anotações.

Quando ocorre um Incidente de segurança da informação verifica-se uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham uma grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a segurança da informação (COSTA et al, 2012).

Sendo assim, a segurança na informação demanda uma estrutura informacional sistematizada o uso de modernas tecnologias em benefício do desenvolvimento das atividades do turismo e a determinação de regras e diretrizes para a caracterização dos produtos e serviços turísticos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os problemas do mercado exigem cada vez mais empenho das empresas do setor turístico, especificamente, em relação a captação dos seus clientes. Atualmente, este setor depara-se com uma problemática de oferecimento de destinos e serviços turísticos, encontrando-se a sua disposição diversos valores, modos de serviços, produtos, aquisição para seu consumo.

O novo turismo, quando verificado a necessidade de cada vez mais adequar a oferta a procura, necessitará encontrar-se mais direcionado com o aprimoramento da oferta de serviços, a segmentação da procura, o acatamento dos desejos dos consumidores turísticos e a especialização dos produtos.

Conforme fora visualizado neste estudo, as tecnologias de informação tiveram e ainda possui enorme valor de responsabilidade nas mudanças onde as práticas turísticas tem ultrapassado.

Na empresa estudada, a distribuição eletrônica em turismo é bem utilizada e vem transformando-a. Este fator esta caracterizando-se em uma das questões mais críticas para a concorrência dos destinos e das organizações turísticas, tendo em vista que nos sistemas de distribuição eletrônica é admissível a elaboração e a

personalização de pacotes turísticos para massas, direcionado para a vontade de seus usuários, flexíveis em relação aos períodos das viagens.

Além disso, nesse sistema possui mais controle o viajante do processo de planejamento de sua viagem e programa de itinerários. Um de seus benefícios deste sistema é o fato de oferecerem um valor final em tempo real, conforme as mudanças e seleções realizadas pelo turista.

Ainda que utilize esse sistema, a pousada aqui avaliada, ainda necessita melhorar o sistema de informação empregado na empresa, para manter sigilo sobre suas operações, bem como melhorar o atendimento da empresa aos seus consumidores.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **ISO IEC 27001**: Tecnologia da informação - Técnicas de segurança - Sistemas de gestão de segurança da informação - Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2006.

AKEHURST, Gary. User generated content: the use of blogs for tourism organizations and tourism consumers. **Service Business** 3(1) 51-61. 2009.

Disponível em:

<<http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/838/1/User%20generated%20content%20the%20use%20of%20blogs.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2017.

BIANCHETTI, L. **Da chave de fenda ao laptop**: tecnologia digital e novas qualificações: desafios à educação. Petrópolis/RJ: Vozes, 2001.

BARRETO, Ricardo L. de M. **O centro de Natal como atrativo turístico**: uma proposta viável de turismo cultural/ Ricardo Leandro de Macedo Barreto. - Natal, RN, 2013.

BRAGA, Pedro Henrique da Costa. **Técnicas de Engenharia Social**. Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Rio de Janeiro, RJ. **2011**.<http://www.gris.dcc.ufrj.br>>Acesso em: 15 mai. 2018.

BRASIL. Ministério do Turismo. Coord. Geral de Regionalização. Programa de Regionalização do Turismo. **Roteiros do Brasil**: Módulo Operacional 6: Sistema de Informações Turísticas do Programa. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Brasília, 2007.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia; DIAS, Edna Leite. O mercado de informação no setor turístico brasileiro. *Informação & Informação*. 2001. Disponível em: <www.uel.br>. Acesso em: 30 out. 2017.

COSTA, Johnatan. da Silva; SILVA, JOVINA da; CRUZ, MARIA Auxiliadora. P. da. **Segurança de redes de computadores na internet**. Revista Inova Ação, Teresina, v. 1, n. 2, art. 6. 2012.

CÔRTE, Kelson. **Segurança da informação baseada no valor da informação e nos pilares tecnologia, pessoas e processos**. Tese de Doutorado. Brasília, DF 2014. http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16748/1/2014_KelsonCorte.pdf. Acesso em: 18 mai. 2018.

DIAS, Reinaldo; AGUIAR, Marina R. **Fundamentos do turismo**: conceitos, normas e definições. Campinas: Alínea, 2002, p. 24.

FREIRE, Márcia A. **Hospitalidade na formação profissional em turismo no Rio de Janeiro**: em busca de categorias de análise. / Márcia Algemiro Freire – 2015. Disponível em: <http://portal.anhembib.br/wpcontent/uploads/dissertacoes/hospitalidade/2015/Dissertacao_Marcia_Algemiro_Freire.pdf>. Acesso em 27 jul. 2016.

KUROSE, J.F; ROSS, K. W., **Redes de Computadores e a Internet**: Uma nova abordagem, Adilson Wesley São Paulo, 2003.

LUCCA FILHO, Vinicius. Estudo do fluxo de informações em centros de informações turísticas de Santa Catarina: programa portais do lazer. 134 f. Dissertação (Mestrado em ciência da informação) – **Universidade Federal de Santa Catarina**, Florianópolis, 2005.

MARTINS, Gilberto Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2008.

MOREIRA, Paula S; SANTOS, Priscyla C. **Segurança da informação: o risco da falta de segurança**. 2013.

MOTA, Keila C. N.; ANJOS, Francisco A. do. **Análise dos Cursos Superiores de Turismo no Nordeste Brasileiro**: Bacharelado *versus* Tecnológico. In: Anais do VII Seminário de pesquisa em Turismo do Mercosul. Universidade de Caxias do Sul-UCS. 2012.

OLIVEIRA, Maria Angélica Figueiredo. **Implantação de uma gestão da segurança da informação através da abordagem seissigma**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Maria, 2009. Disponível em: <http://cascavel.cpd.ufsm.br/tede/tde_busca/arquivo.php?_cod Arquivo=2531>. Acesso em: 15 mai. 2018.

RAMOS, Célia. Os sistemas de informação para a gestão turística. 2010. Encontros Científicos – **Tourism e Management Studies Nr. 6**. Disponível em: <<http://www>>.

scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-24082010000100011>.
Acesso em: 29 out. 2017.

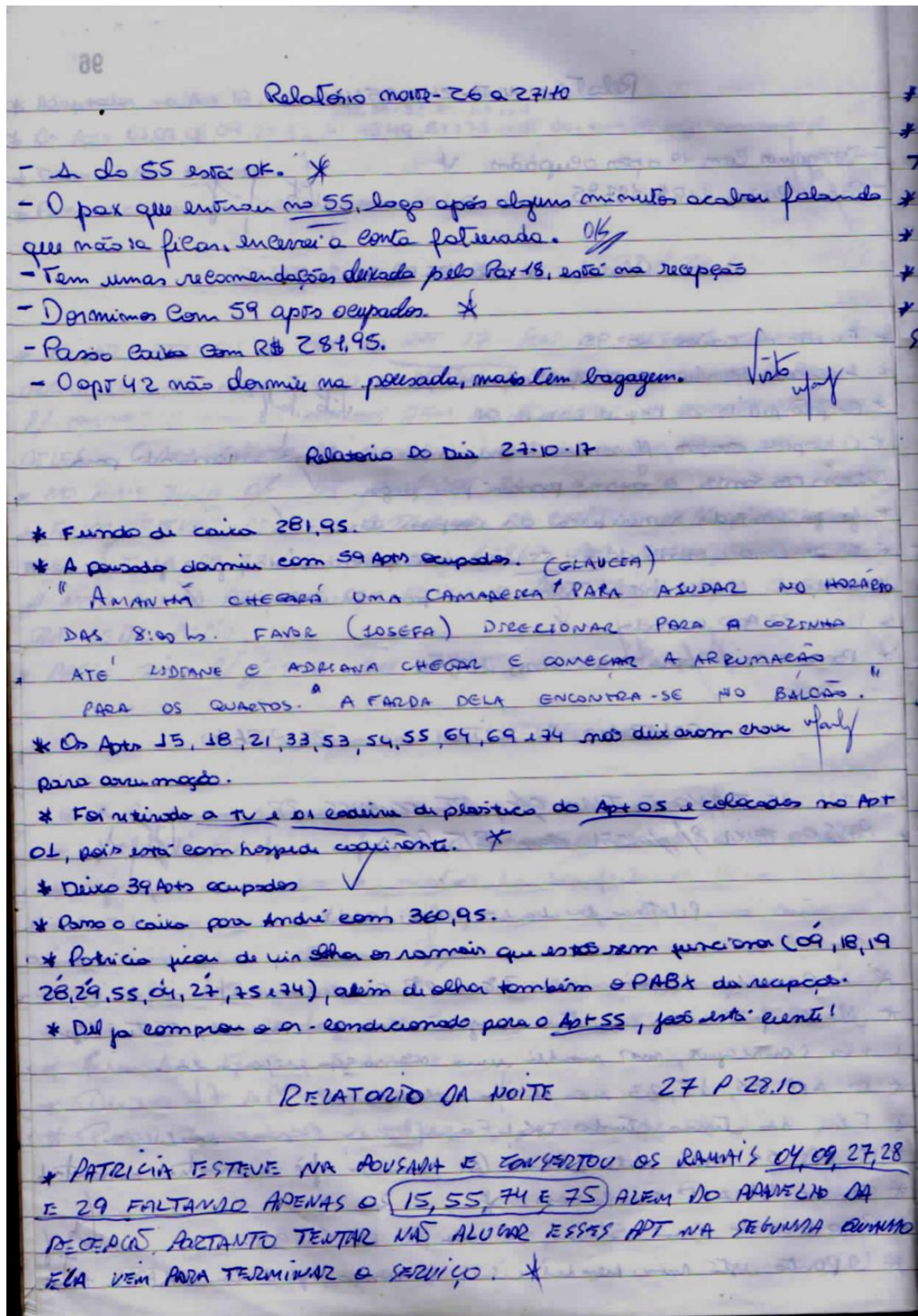
RODRIGUES, Wiliam Costa. **Metodologia científica**. 2007. Disponível em:
<[http://ensinandomonografia.criarumblog.com/admin.php?ctrl=post&tab=edit&blog=1
&action=edit&post_id=2](http://ensinandomonografia.criarumblog.com/admin.php?ctrl=post&tab=edit&blog=1&action=edit&post_id=2)>. Acesso em: 30 out. 2017.

TORRES, Fábio Cabral. **Conceitos e princípios da segurança da informação**.
2015.

VASSOS, T. **Marketing estratégico na internet**. São Paulo: Makron, 1998.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5ª. ed. São Paulo: Saraiva,
2015.

ANEXOS



88

Relatório noite - 01 a 02/10

- Fecho no apto 51.
- Dormimos com 13 aptos ocupados. *
- Passo caixa com R\$ 263,04.

Vito yaf

Relatório do manhã 02/10/17

- * A Pousada dormiu com 13 APTs ocupados. *
- * Todos os APTs foram arrumados.
- * Deixo 13 APTs ocupados. *
- * Passo caixa para Steven no valor de R\$ 83,04.

Vito yaf

Relatório noite - 02 a 03/10

- Fecho no 26.
- O ar do 05 está fazendo muito barulho. *
- O pai do 22 sentiu falta de suas sandálias, perguntar a Camareira.
- Tem um Camareiro no freezer do apto 26. *
- Dormimos com 23 aptos ocupados.
- Passo caixa com R\$ 83,04.

Vito yaf

Relatório dia 03/10

- A pousada dormiu com 23 aptos ocupados.

Obs. Sou cliente há mais de dez anos, sempre optei por esta pousada devido suas instalações, atendimento e principalmente o café da manhã, que era algo extraordinário. Uma referência. Hoje tenho percebido que tem caído significativamente a qualidade do café e nas opções. É uma pena!

Vito yaf

- Observação do Hospede que estava no APT 43